

ВНЕДРЕНИЕ ДИВО В РОССЕЛЬХОЗБАНКЕ

Результаты

Задачи

Эффекты

Решения



ТОЧКА ОТСЧЕТА



Россельхозбанк — системообразующий банк из ТОП-10

Задачи:

- ❁ Импортозаместить зарубежную ITSM-систему - HP SM
- ❁ Уйти от необходимости доработок кодом в сторону low-code подхода
- ❁ Обновить сервисный каталог
- ❁ Переработать все типы заявок



Внедрили 3 модуля платформы ДИВО:

Портал, Сервис, Мера

Сложность проекта:

В короткие сроки были реализованы два процесса:

- ❁ Аналитика, настройка и разработка
- ❁ Обновление регламентов процессов и формирование обновленного сервисного каталога

Основные показатели и функционал

Функционал	 Service Manager	 Диво Сервис
Среднее время заведения новой стандартной услуги	60 минут	25 минут
Среднее время работы с интерфейсом в рамках 1 сложной заявки	15 минут	7 минут
Построение сложного Workflow (от 100 условий)	~ 7 дней	~ 1 день
Настройка системы поддержки без привлечения разработки	×	✓
Просмотр информации по заявке любой сложности в 1 окне	×	✓
Детальная информация по SLA/OLA	×	✓
Единый каталог услуг	×	✓
Единая отчетность	×	✓
Единое окно для исполнителей	×	✓
SLA подписанные с бизнесом	×	✓

Гибкая модель клиентского портала позволила обеспечить недоступный ранее индивидуальный подход к оказанию услуг для каждого пользователя с помощью конструктора форм, функционала опросов и широких возможностей по кастомизации интерфейса и ролевой модели.

15 с

поиск
услуги

30 с

регистрация
обращения

25

контроллы
для форм на портале

стало

было

4 мин

Поиск услуги

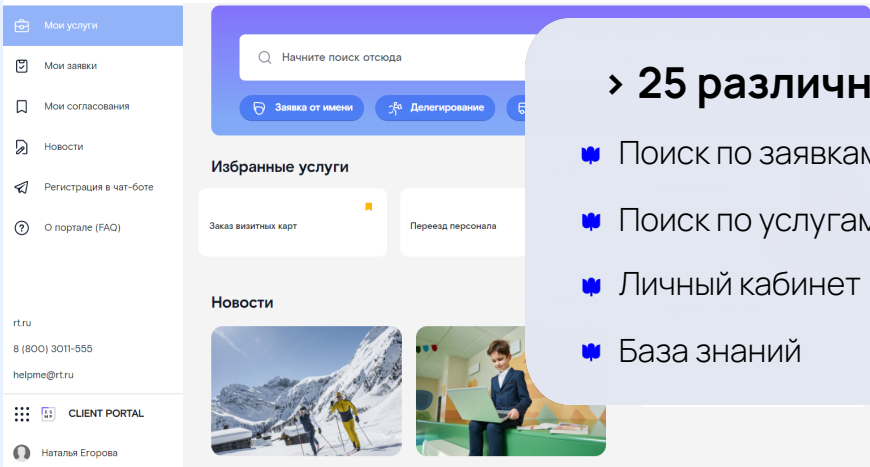
5 мин

Регистрация обращения

> 25 различных функций

- Поиск по заявкам
- Поиск по услугам
- Личный кабинет
- База знаний
- Делегирование
- Мультисогласования
- И т.д.

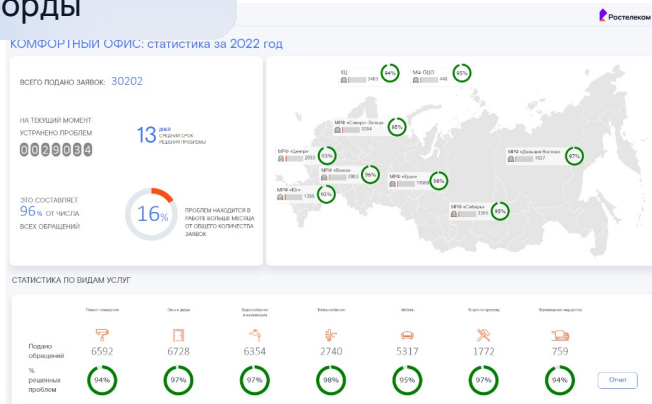
- Неудобный портал
- Малофункциональный поиск
- Все изменения только через HardCode



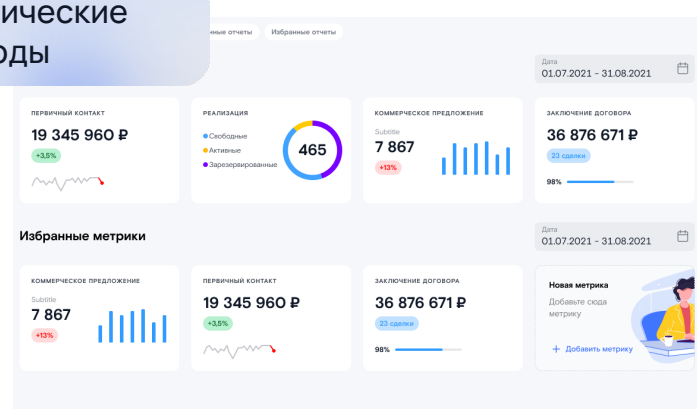


Модуль отчётности позволил преобразовать данные в понятную и наглядную инфографику для быстрого анализа текущей ситуации и принятия эффективных управленческих решений

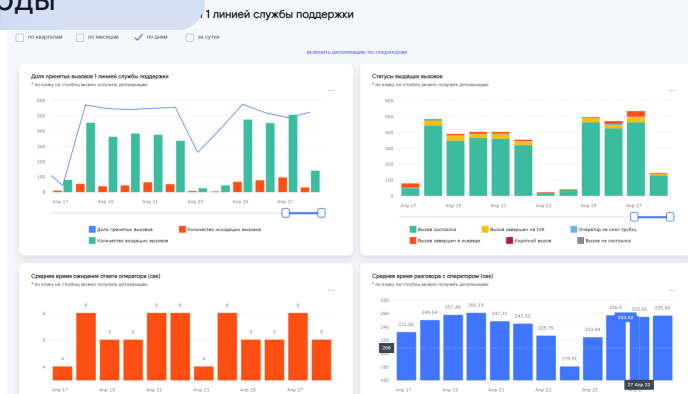
Стратегические дашборды



Аналитические дашборды



Операционные дашборды



ПРОБЛЕМЫ, КОТОРЫЕ РЕШИЛИ

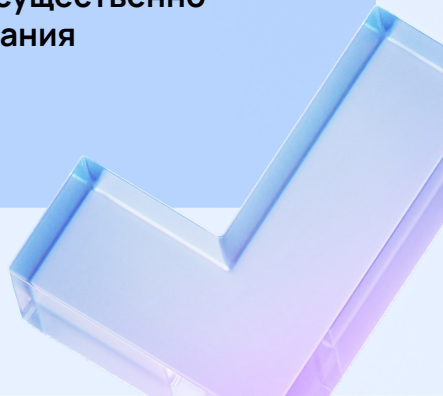


Обеспечили переход от постоянной разработки к простой настройке процессов, что позволило сократить время доработок в 4 раза

Автоматизировали новые, ранее отсутствовавшие процессы, которые было сложно запустить на старой системе

Избавили от необходимости кастомизировать и настраивать систему посредством внесения изменений в её код

Улучшили текущие процессы, **существенно повысив эффективность оказания ИТ-услуг**



ПРОБЛЕМЫ, КОТОРЫЕ РЕШИЛИ

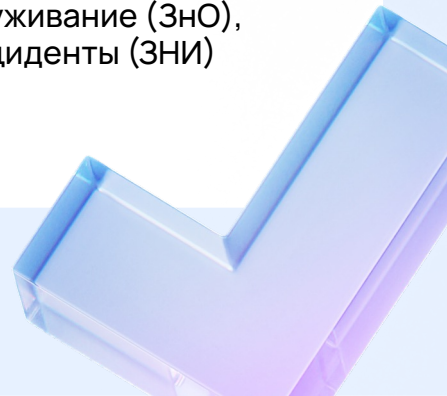


Предоставили возможность гибкой настройки в интерфейсе Диво и концепции **low-code**

Настроили интеграции со сторонними сервисами для **обеспечения непрерывного и качественного процесса оказания ИТ-услуг**

Предоставили инструменты по контролю и мониторингу оказания ИТ-услуг, что позволило команде банка быстро и эффективно определять зоны роста в текущих процессах и улучшать их

Переработали подход к ИТ-процессам управления заявками на обслуживание (ЗНО), инцидентами, заявками на инциденты (ЗНИ) и проблемами



РЕЗУЛЬТАТЫ

Импортозаместили самую распространенную в РФ
зарубежную ITSM-систему HP SM



Автоматизировано на всей территории РФ

>30 000

сотрудники банка

>700

сервисов

>2 000

ИТ-услуг *

>3 000

работа операторов

>5 000

подразделения банка

Перенесено

>150 000

записи пользователей

>30 000

записи агентов

>200 000

конфигурационные единицы

>4 500

рабочие группы

Обеспечили процесс перехода пользователей и исполнителей на новую систему практически бесшовно, за счёт настроенных интеграций, а также механизма переноса данных пользователей, исполнителей, подразделений, очередей и сервисного каталога. При этом все данные были синхронизированы между собой, сохранились старые и построились новые связи.

* В т.ч. АХО, ОЦО и др.

ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ВЫГОДА

оценка эффекта от внедрения Диво
и автоматизации ИТ и бизнес процессов в банке РСХБ

Ежегодная экономия **100–120** млн руб., где эффект складывается из 4 факторов

1

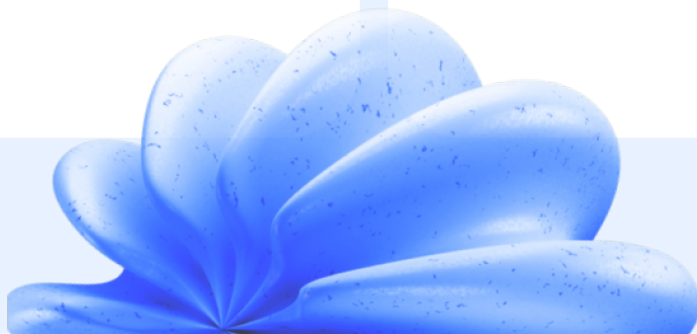
**Снижение затрат на ИТ-операции,
до 30 млн/год**

за счёт снижения нагрузки на сервисные службы, автоматизации обработки заявок, самообслуживания с использованием удобного портала по широкому кругу услуг.

2

**Уменьшение рисков и штрафов,
до 50 млн/год**

за счёт автоматизации процессов Компании с использованием Российского ПО, автоматизации управления разного рода изменениями и контроля доступа для соответствия требованиям регуляторов



ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ВЫГОДА

оценка эффекта от внедрения Диво
и автоматизации ИТ и бизнес процессов в банке РСХБ

Ежегодная экономия **100–120** млн руб., где эффект складывается из 4 факторов

3

**Повышение производительности
сотрудников, до 20 млн/год**

за счёт более эффективного управления инцидентами и проблемами, сокращения простоев сервиса, автоматизации запросов на доступ и ресурсы, а также сокращение времени согласования за счёт автоматизации

4

**Снижение затрат на лицензии
и доработки, до 30 млн/год**

за счёт перехода на отечественное решение, поддерживающее логику конструктора для создания новых процессов/изменения существующих

